

Agenda vergadering Cliëntenraad *d.d.*

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 20 maart, 09:00 tot 11:00
Plaats : Raadszaal Bergambacht
Aanwezig : Linda, Nisreen, Ayat, Jorina, Ton, Anton, Paul

Gasten : *Naomi van Pelt en Ilonka Speksnijder*

Voorzitter : Marijke Droogendijk
Ambtelijk secretaris : Demi den Ouden

1. Welkom

Paul wordt welkom geheten. Vandaag is Marijke nog voorzitter. Paul is al prima op de hoogte van de thema's die spelen en is al aanwezig geweest bij de bespreking van de strategische agenda. Vanaf volgend overleg is Paul voorzitter.

2. Vaststelling van de agenda

Geen toevoegingen.

3. Vaststelling van het verslag van de vergadering van 20 februari

Geen opmerkingen. Het verslag wordt vastgesteld.

4. Strategische agenda en de actielijst.

De strategische agenda en de actielijst zijn flink geüpdate en ingekort. Er wordt een opmerking gemaakt over een punt bij 9 april 2024. De CR heeft de eindfolder namelijk nooit ontvangen. Demi gaat hier achteraan

Ook wordt er verzocht om een datum toe te voegen wanneer er een update in de strategische agenda of actielijst wordt gezet.

Jorina heeft nog steeds geen reactie gehad van communicatie over de column. Demi zal contact opnemen met communicatie.

Jorina heeft uitgezocht wie de welkomstdoosjes van de bieb maakt. Dit blijkt Klaas de Wit te zijn van stichting promotie Krimpenerwaard. Jorina heeft gemaild met de vraag of ze bereid zijn om folders van hulporganisaties toe te voegen. 4 april gaan Jorina en Demi bij hem langs om hierover in gesprek te gaan. CR is blij dat Jorina deze actie heeft ondernomen en dat Klaas dit goed oppakt.

Krimpenerwaard intercultureel gaat werken aan een aparte flyer voor mannen en vrouwen. Waarschijnlijk deelden ze dezelfde gedachte als de CR

5. Ter kennisgeving verslagen van de Adviesraad van 18 februari en de agenda van 17 maart

Het idee voor een thema avond voor eenzaamheid in verschillende leeftijdsgroepen is een interessant idee. Ook de thema avond is interessant. CR wil dit volgen. Demi geeft aan dat de ARSD zich voor nu focust op de onderwijsavond als thema avond.

Het stuk over bezuinigingen voor het ravijnjaar wordt opgemerkt. Is dit voor de CR ook interessant? De gemeenteraad gaat beslissen waar te bezuinigen. Wij zijn niet in de positie op hier vooraf advies op te geven. Pas wanneer de bezuinigingen uitgewerkt worden, kunnen de raden hier advies op geven

Afgelopen maandag heeft de ARSD een presentatie gehad over OKO: tegengaan van middelengebruik. Dit was erg interessant. Informatie is terug te lezen in het verslag.

Het rekenkameronderzoek zal op een volgend agenda van de CR ter informatie of bespreking worden gezet.

6. Ter kennisgeving notulen radenoverleg 29 februari (bijlage 6)

Deze notulen blijken van het radenoverleg van februari 2024 te zijn i.p.v. 2025. Het stuk is dus niet zo relevant.

Voor de CR is het radenoverleg niet echt van toegevoegde waarde. De afspraak bestond dat iemand uit de ARSD en CR elke keer aansluit, maar vanuit de Adviesraad gaat niemand meer. Er wordt dus besloten om vanuit de CR ook niet meer aan te sluiten. Het is te ver weg en niet relevant genoeg.

7. Jaarverslag cliëntenraad

Iedereen heeft zijn of haar deel opgestuurd. Demi maakt hier een geheel van.

8. Vragen voor het bezoek van de wethouder

Er wordt verzocht om het aan te geven wanneer je geen vragen hebt, of überhaupt geen antwoord gaat geven via de mail. Dit is overzichtelijker voor de voorzitter.

Paul heeft opgemerkt dat er onduidelijkheid lijkt te zijn over wat de gemeenteraad is en wat het college is. Hierdoor worden er vragen gesteld aan de wethouder, die eigenlijk bedoeld zijn voor de gemeenteraad. Paul legt uit wat het verschil is tussen de gemeenteraad en het college. Er wordt geopperd om weer een 'gemeentecursus' te organiseren in een vergadering.

We spreken af dit punt voor de volgende vergadering op de agenda te zetten. Dan kan iedereen eerst thuis de vragen doornemen. Het bezoek van de wethouder is verplaatst naar 15 mei, dus dit kunnen we op de vergadering van april bespreken.

9. 10:00 – 10:45 Naomi van Pelt met Digitale aanvraagformulieren

Naomi en Ilonka worden welkom geheten.

Zij geven aan dat er wat twijfels waren of dit het juiste moment was om langs te komen in de vergadering omdat ze nog vroeg in het proces zitten. Maar ze willen de CR graag vroeg betrekken.

Ze zijn bezig met de digitale formulieren. Vroeger werd dit intern gebouwd, maar dit is een vrij ingewikkeld proces. Daarom wordt nu een extern systeem gebruikt.

Ilonka en Naomi geven aan dat ze veel signalen hebben ontvangen dat de formulieren op dit moment niet ideaal zijn. Daarnaast zijn er nog een hoop formulieren die niet digitaal in te vullen zijn. Dit is erg onhandig voor veel mensen.

Voor de meedoen regeling bestaat al wel een digitaal formulier. Dit formulier zal dus gebruikt worden als eerste voorbeeld. Wat is hier fijn aan? En wat juist niet? Ook wordt er binnenkort gestart met het digitaal maken van een wijzigingsformulier en de aanvraag voor een bijstandsuitkering. Hierin willen ze de CR betrekken en digitale formulieren door leden van de CR laten testen zodra de eerste concepten klaar zijn.

Een lid vraagt wat er gedaan is met input dat eerder is gegeven op de formulieren. Ilonka geeft aan zelf nog niet zo lang bezig te zijn met dit project. Haar voorganger

heeft natuurlijk wel gekeken naar de input, maar toen was het technisch gezien nog heel lastig om dingen aan te passen.

Formulieren zullen dus digitaal beschikbaar zijn, maar de papierenversie blijft ook bestaan. Op dit moment gaan alle formulieren via de post. Helaas gaan hier vaak dingen fout.

Uiteindelijk zouden ze ook graag een goed klantenportaal willen hebben waar alles samen komt. Deze wens wordt meegenomen in de nieuwe aanbesteding. In het huidige systeem is dit namelijk niet mogelijk.

Ilonka vraagt of er leden zijn die willen testen. Als dit zo is kunnen ze zich melden bij Demi. Later wordt met Ilonka besproken dat ze in de volgende vergadering weer langs komt. De leden kunnen dan volgende maand bij haar aangeven of ze willen testen. Aan de leden wordt gevraagd of ze nu aan opmerkingen of aanbevelingen hebben.

De leden hebben de volgende opmerkingen:

- Het vak waar je je antwoorden op moet schrijven op de papieren versie is veel te klein
- Wanneer je iets opstuurt, ontvang je geen bevestiging van ontvangst.
- Er zit een verschil tussen de fysieke formulieren en de digitale formulieren. Voor de digitale formulieren moet je namelijk veel meer invullen en je identificeren met je paspoort of identiteitsbewijs.
- Een lid geeft aan dat ze na het aanvragen van de chronische meerkostenregeling vijf mails heeft ontvangen over de wijziging in het klantportaal. Dit is nogal overdreven
- Is sommige mails die je ontvangt vanuit het klantportaal klopt de zinsopbouw niet.
- Voor het invullen van het partnerformulier moeten beide personen inloggen via DigiD.
- Voor het aanvragen van een bijstandsuitkering moet je de gemeente opbellen. Dit is ouderwets en creëert een grote drempel. Er wordt geopperd om ook de mogelijkheid te bieden tot mailen. Dit kan echter niet vanwege de veiligheid. Met het digitale formulieren moet je je identificeren via DigiD.
- Blijven de gesprekken na het aanvragen van een bijstandsuitkering wel bestaan? De leden geven aan dat ze dit erg belangrijk vinden
- Pas geleden ontvingen de leden een klanttevredenheidonderzoek. Hier werden vragen gesteld over de aanvraag van een uitkering. Sommige leden hebben echter al meer dan 10 jaar geleden hun uitkering aangevraagd. Daarnaast staat er vermeld dat het onderzoek anoniem is, maar als je je wilt afmelden voor het onderzoek moet dit telefonisch. Dan ben je dus niet meer anoniem.
- Laatst waren er wat wisselingen van consultants, maar hier werden klanten niet van op de hoogte gesteld. Het is ook onbekend wie nu de consultants zijn. Naomi geeft aan dat ze bezig zijn met het herverdelen van klanten en consultants. Dit zal per 1 april geregeld zijn. Ze vragen zich hierbij wel af wat de juiste manier is om de klanten op de hoogte te brengen. Er is best veel verloop, moeten er dan iedere keer brieven verstuurd worden? De CR geeft aan van wel. Het moet echter wel gelijk duidelijk zijn dat de brief enkel gaat om de wisseling van consultant. Brieven van de gemeente creëren namelijk vaak stress.
- Waarom moet je inkomsten als vrijwilliger opgeven? Bij schenkingen die onder het vrij te laten bedrag vallen, hoeft je dit ook niet aan te geven. Dit levert administratief werk op, waardoor sommige personen er zelfs voor kiezen op te stoppen met vrijwilligerswerk. Wanneer er iets niet helemaal klopt, wordt de uitkering namelijk niet uitbetaald.

10. Mededelingen

Er zijn geen mededelingen

11. Zeepkist, afspraken en rondvraag

Er wordt aan Paul, de nieuwe voorzitter, gevraagd hoe hij het contact met de leden voor zich ziet. Nu gebruikt de cliëntenraad het mailaccount van de gemeente en de whatsappgroep. In deze whatsappgroep is de voorzitter de beheerder, en kan enkel hij/zij berichten sturen.

Er wordt besloten om deze werkwijze te hanteren. Daarnaast bestaat het mailaccount cliëntenraad@krimpenerwaard.nl. Hier heeft enkel de ambtelijk secretaris toegang tot.

Paul en Demi worden toegevoegd in de whatsappgroep en Paul zal alle leden een mail sturen met zijn contactgegevens.

Verder wordt de vraag gesteld waarom CR leden na drie jaar moeten aftreden. Op deze manier gaat er veel ervaring verloren. In de adviesraad kunnen de leden hun termijn eenmaal verlengen.

Verder wordt een update over de integrale toegang verzocht. Demi zal dit uitzoeken. Ook heeft een lid de vacature voor lidmaatschap in de CR niet voorbij zien komen in de krant. Er wordt aangegeven dat er besloten is om dit niet elke keer in de krant te zetten omdat het dan niet meer opvalt. Leden hebben echter de vacature al een hele lange tijd niet gezien.

Als laatste wordt er geopperd om vluchtelingenwerk een keer uit te nodigen voor een vergadering. Er zijn een aantal vragen over het proces waar statushouders doorheen gaan als ze in Krimpenerwaard gaan wonen.

12. Afsluiting

Geen bijzonderheden